

**PATENT APPLICATION**

**IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE**

In re the Application of:

MOTOHASHI, et al.

Group Art Unit: Not yet assigned

Application No.: New Application

Examiner: Not yet assigned

Filed: Concurrently Herewith

Attorney Dkt. No.: 024629-00013

For: Inquiry Management System, Inquiry Management Method, Inquiry Sorting System and Inquiry Sorting Method

**CLAIM FOR PRIORITY**

Commissioner for Patents  
P.O. Box 1450  
Alexandria, VA 22313-1450

Date: January 23, 2004

Sir:

The benefit of the filing dates of the following prior foreign application(s) in the following foreign country is hereby requested for the above-identified patent application and the priority provided in 35 U.S.C. §119 is hereby claimed:

Japan Patent Application No. 2003-023349 filed on January 31, 2003

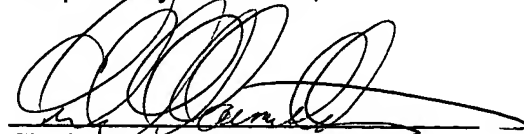
Japan Patent Application No. 2003-023350 filed on January 31, 2003

In support of this claim, certified copy of said original foreign application is filed herewith.

It is requested that the file of this application be marked to indicate that the requirements of 35 U.S.C. §119 have been fulfilled and that the Patent and Trademark Office kindly acknowledge receipt of these/this document.

Please charge any fee deficiency or credit any overpayment with respect to this paper to Deposit Account No. 01-2300.

Respectfully submitted,



Charles M. Marmelstein  
Registration No. 25,895

Customer No. 004372  
ARENT FOX KINTNER PLOTKIN & KAHN, PLLC  
1050 Connecticut Avenue, N.W.,  
Suite 400  
Washington, D.C. 20036-5339  
Tel: (202) 857-6000  
Fax: (202) 638-4810  
CMM/jch

日本国特許庁  
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日 2003年 1月31日  
Date of Application:

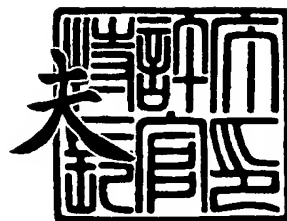
出願番号 特願2003-023350  
Application Number:  
[ST. 10/C]: [JP 2003-023350]

出願人 本田技研工業株式会社  
Applicant(s):

2003年11月13日

特許庁長官  
Commissioner,  
Japan Patent Office

今井 康夫



出証番号 出証特2003-3094060



【書類名】 特許願

【整理番号】 H103021201

【提出日】 平成15年 1月31日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/30

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都港区南青山 2 丁目 1 番 1 号  
    本田技研工業株式会社内

    【氏名】 本橋 卓

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都港区南青山 2 丁目 1 番 1 号  
    本田技研工業株式会社内

    【氏名】 山内 弘信

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都港区南青山 2 丁目 1 番 1 号  
    本田技研工業株式会社内

    【氏名】 坂本 勝美

【特許出願人】

    【識別番号】 000005326

    【氏名又は名称】 本田技研工業株式会社

【代理人】

    【識別番号】 100097113

    【弁理士】

    【氏名又は名称】 堀 城之

【手数料の表示】

    【予納台帳番号】 044587

    【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

    【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0002986

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 問い合わせ振分システムおよび問い合わせ振分方法

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 F A X データとして受信した問い合わせを当該問い合わせに回答する回答部署に振り分ける問い合わせ振分システムであって、

前記 F A X データの受信に伴って前記問い合わせを管理するための情報連絡票を作成する情報連絡票作成手段と、

該情報連絡票作成手段によって作成された前記情報連絡票を記憶する情報連絡票記憶手段と、

前記情報連絡票記憶手段に記憶されている前記情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末に提供すると共に、問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末を設定する起票画面提供手段と、

該情報連絡票記憶手段に記憶されている前記情報連絡票に回答コメントを入力するための回答コメント入力領域含むブラウザ画面を、問い合わせ内容の入力によって設定された回答者端末に提供する問い合わせ回答画面提供手段とを具備することを特徴とする問い合わせ振分システム。

【請求項 2】 前記情報連絡票作成手段は、前記情報連絡票を作成したことを知らせる情報連絡票作成通知を前記管理者端末に送信することを特徴とする請求項 1 記載の問い合わせ振分システム。

【請求項 3】 前記起票画面提供手段は、前記管理者端末から問い合わせ指示を受けると問い合わせ依頼通知を前記回答者端末に送信することを特徴とする請求項 1 又は 2 記載の問い合わせ振分システム。

【請求項 4】 前記回答画面提供手段は、前記回答者端末から前記問い合わせに対する回答の指示を受けると回答完了通知を問い合わせ元端末に送信することを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれかに記載の問い合わせ振分システム。

【請求項 5】 F A X データとして受信した問い合わせを当該問い合わせに回答する回答部署に振り分ける問い合わせ振分方法であって、

前記 F A X データの受信に伴って前記問い合わせを管理するための情報連絡票

を作成し、

該作成した前記情報連絡票を記憶し、

該記憶している前記情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末に提供し、

問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末を設定し、

前記記憶している前記情報連絡票に回答コメントを入力するための回答コメント入力領域含むブラウザ画面を、問い合わせ内容の入力によって設定された回答者端末に提供することを特徴とする問い合わせ振分システム。

【請求項 6】 前記情報連絡票を作成したことを知らせる情報連絡票作成通知を前記管理者端末に送信することを特徴とする請求項 5 記載の問い合わせ振分方法。

【請求項 7】 前記管理者端末から問い合わせ指示を受けると問い合わせ依頼通知を前記回答者端末に送信することを特徴とする請求項 5 又は 6 記載の問い合わせ振分方法。

【請求項 8】 前記回答者端末から前記問い合わせに対する回答の指示を受けると回答完了通知を問い合わせ元端末に送信することを特徴とする請求項 5 乃至 7 のいずれかに記載の問い合わせ振分方法。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【0 0 0 1】

##### 【発明の属する技術分野】

本発明は、F A X 装置を用いた問い合わせを回答部署に振り分ける問い合わせ振分システムおよび問い合わせ振分方法に関し、特に F A X 装置を用いた補修部品の品質不具合および部品仕様に関する問い合わせを回答部署に振り分ける問い合わせ振分システムおよび問い合わせ振分方法に関する。

##### 【0 0 0 2】

##### 【従来技術】

従来、自動車等の補修部品を注文した販売店からの品質不具合の問い合わせや部品仕様に対する問い合わせと、問い合わせに対する回答とは、F A X 装置および電話により情報伝達を行っていた。すなわち、販売店から補修部品を発送した

パーツセンターにFAX装置や電話で品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを行い、さらにパーツセンターから問い合わせを受け付ける管理部署にFAX装置や電話で品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを行う。管理部署では、受信したFAXに基づいて問い合わせを管理する情報管理票に記入すると共に、回答を担当する回答部署を選択して、選択した担当部署にFAX装置や電話で品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを行っていた。

#### 【0003】

ちなみに、特許文献1には、1通信にて受信される1群のFAX装置文書の各々に、FAX装置文書の一部として含まれる識別情報に対応するキーワードを対応付けることにより、FAX装置文書を分類するFAX装置文書分類装置であり、1群のFAX装置文書が1枚ずつ順次表示画面上のイメージ表示領域に表示され、表示されるFAX装置文書の各々に対して、文字入力領域への表示が伴われつつキーワードの入力が受け付けられ、入力されたキーワードと表示されるFAX装置文書の各々を特定するイメージファイル名との対応付けが記憶されるFAX装置文書分類装置が開示されている。

#### 【0004】

##### 【特許文献1】

特開2001-282814号公報

#### 【0005】

##### 【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、従来技術では、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAXデータとして受け付けた際には、その都度用紙にFAX文書として出力すると共に、出力したFAX文書に基づいて情報管理票に記入し、問い合わせに回答する回答部署を選択した後、FAX文書と情報管理票とを各回答部署にFAX送信しているため、回答部署への振り分け作業が繁雑になってしまうという問題点があった。

#### 【0006】

本発明は斯かる問題点を鑑みてなされたものであり、その目的とするところは、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAXデータとして受け付

けた際に、FAXデータとして送られてくる問い合わせを、問い合わせ内容に応じて問い合わせに回答する回答部署に簡単に振り分けることができる問い合わせ振分システムおよび問い合わせ振分方法を提供する点にある。

#### 【0007】

##### 【課題を解決するための手段】

本発明は上記課題を解決すべく、以下に掲げる構成とした。

請求項1記載の発明の要旨は、FAXデータとして受信した問い合わせを当該問い合わせに回答する回答部署に振り分ける問い合わせ振分システムであって、前記FAXデータの受信に伴って前記問い合わせを管理するための情報連絡票を作成する情報連絡票作成手段と、該情報連絡票作成手段によって作成された前記情報連絡票を記憶する情報連絡票記憶手段と、前記情報連絡票記憶手段に記憶されている前記情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末に提供すると共に、問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末を設定する起票画面提供手段と、該情報連絡票記憶手段に記憶されている前記情報連絡票に回答コメントを入力するための回答コメント入力領域を含むブラウザ画面を、問い合わせ内容の入力によって設定された回答者端末に提供する問い合わせ回答画面提供手段とを具備することを特徴とする問い合わせ振分システムに存する。

また請求項2記載の発明の要旨は、前記情報連絡票作成手段は、前記情報連絡票を作成したことを知らせる情報連絡票作成通知を前記管理者端末に送信することを特徴とする請求項1記載の問い合わせ振分システムに存する。

また請求項3記載の発明の要旨は、前記起票画面提供手段は、前記管理者端末から問い合わせ指示を受けると問い合わせ依頼通知を前記回答者端末に送信することを特徴とする請求項1又は2記載の問い合わせ振分システムに存する。

また請求項4記載の発明の要旨は、前記回答画面提供手段は、前記回答者端末から前記問い合わせに対する回答の指示を受けると回答完了通知を問い合わせ元端末に送信することを特徴とする請求項1乃至3のいずれかに記載の問い合わせ振分システムに存する。

また請求項5記載の発明の要旨は、FAXデータとして受信した問い合わせを



当該問い合わせに回答する回答部署に振り分ける問い合わせ振分方法であって、前記 F A X データの受信に伴って前記問い合わせを管理するための情報連絡票を作成し、該作成した前記情報連絡票を記憶し、該記憶している前記情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末に提供し、問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末を設定し、前記記憶している前記情報連絡票に回答コメントを入力するための回答コメント入力領域を含むブラウザ画面を、問い合わせ内容の入力によって設定された回答者端末に提供することを特徴とする問い合わせ振分システムに存する。

また請求項 6 記載の発明の要旨は、前記情報連絡票を作成したことを知らせる情報連絡票作成通知を前記管理者端末に送信することを特徴とする請求項 5 記載の問い合わせ振分方法に存する。

また請求項 7 記載の発明の要旨は、前記管理者端末から問い合わせ指示を受けると問い合わせ依頼通知を前記回答者端末に送信することを特徴とする請求項 5 又は 6 記載の問い合わせ振分方法に存する。

また請求項 8 記載の発明の要旨は、前記回答者端末から前記問い合わせに対する回答の指示を受けると回答完了通知を問い合わせ元端末に送信することを特徴とする請求項 5 乃至 7 のいずれかに記載の問い合わせ振分方法に存する。

#### 【0008】

##### 【発明の作用効果】

本発明の問い合わせ振分システムおよび問い合わせ振分方法は、情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末に提供すると共に、問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末を設定するように構成することにより、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを F A X データとして受け付けた際に、F A X データとして送られてくる問い合わせを、問い合わせ内容に応じて問い合わせに回答する回答部署に簡単に振り分けることができ、問い合わせ管理業務、特に回答部署への振り分け作業を効率化することができるという効果を奏する。

#### 【0009】

##### 【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態を図面に基づいて詳細に説明する。

#### 【0010】

図1は、本発明に係る問い合わせ振分システムの実施の形態の構成を示すブロック図であり、図2は、図1に示すFAX装置から送信される問い合わせ用紙例を示す図であり、図3は、図1に示す管理連絡票作成部で作成される情報連絡票例を示す図であり、図4は、図1に示す情報連絡票管理部によって提供される起票画面例を示す図であり、図5は、図1に示す情報連絡票管理部に記憶されている問い合わせ先対照表例を示す図であり、図6は、図1に示す情報連絡票管理部によって表示部に表示される問い合わせ指示画面例を示す図であり、図7は、図1に示す情報連絡票管理部によって提供される問い合わせ回答画面例を示す図である。

#### 【0011】

本実施の形態は、図1を参照すると、補修部品を注文した販売店や補修部品を発送したパーツセンター等の問い合わせ元に設置され、アナログ回線網やデジタル回線網等の公衆回線網2に接続されているFAX装置1a～1cと、公衆回線網2とインターネット等のネットワーク4とに接続されている問い合わせ管理装置3と、問い合わせに回答する回答部署に設置され、ネットワーク4に接続されている回答者端末5a～5cと、問い合わせ元に設置され、ネットワーク4に接続されている問い合わせ元端末6a～6cと、問い合わせを管理する管理部署に設置され、ネットワーク4に接続されている管理者端末7とからなる。

#### 【0012】

FAX装置1a～1cは、アナログ回線網を利用してデータ通信を行うG3ファクシミリやISDN等のデジタル回線網を利用してデータ通信を行うG4ファクシミリである。FAX装置1a～1cからFAX送信する問い合わせ用紙8には、図2を参照するように、管理番号記入欄と、拠点コード記入欄と、問い合わせ者の氏名記入欄と、イラスト記入欄とが設けられており、問い合わせ者が必要事項を記入の上、問い合わせ管理装置3にFAX送信する。

#### 【0013】

問い合わせ管理装置3は、図1を参照すると、FAX受信部31と、情報連絡

票作成部 3 2 と、情報連絡票記憶部 3 3 と、F A X 画像データ記憶部 3 4 と、情報連絡票管理部 3 5 と、情報送受信部 3 6 とからなり、W e b サーバとしての機能を有する。

#### 【 0 0 1 4 】

F A X 受信部 3 1 は、公衆回線網 2 を介して F A X 装置 1 a ~ 1 c からの F A X データを受信する機能を有し、受信した F A X データを W e b ブラウザで閲覧することができる T I F F (Tagged Image File Format)、P N G (Portable Network Graphics) 等の画像フォーマットに変換し、変換した画像データを F A X 画像データとして情報連絡票作成部 3 2 に出力する。また、F A X 受信部 3 1 は、発信者番号と、F A X データに含まれる F A X ヘッダとを F A X 画像データと共に情報連絡票作成部 3 2 に出力する。

#### 【 0 0 1 5 】

情報連絡票作成部 3 2 は、F A X 受信部 3 1 から F A X 画像データを受信すると、図 3 に示すような、問い合わせ内容と、起票情報と、部品情報と、F A X 画像データと、打上コメントと、回答コメントとからなる情報連絡票を作成し、問い合わせ内容、起票情報、部品情報、打上コメントおよび回答コメントを情報連絡票記憶部 3 3 に、F A X 画像データを F A X 画像データ記憶部 3 4 にそれぞれ関連づけて記憶させる。起票情報は、作成した情報連絡票を特定すると共に問い合わせ元を特定する情報であり、起票情報の項目は、例えば、システム管理番号、問い合わせ受付日、担当者、拠点コード、拠点名、拠点電話番号、拠点 F A X 番号等からなる。また、部品情報は、問い合わせ対象の補修部品を特定するための情報であり、部品情報の項目は、例えば、部品番号、部品名、機種・適用モデル、年式等からなる。

#### 【 0 0 1 6 】

また、情報連絡票作成部 3 2 は、発信者番号および F A X ヘッダに基づいて、作成した情報連絡票の起票情報の該当項目に入力を行う。すなわち、情報連絡票作成部 3 2 には、発信者番号および F A X ヘッダに対応する情報が予め定義されており、受信した発信者番号および F A X ヘッダに対応する情報が起票情報の該当箇所に入力される。情報連絡票作成部 3 2 によって入力される情報としては、

問い合わせ受付日、担当者、拠点コード、拠点名、拠点電話番号、拠点 F A X 番号等が考えられる。なお、情報連絡票は、発信者番号および F A X ヘッドに基づいて入力された項目および F A X 画像データ以外の項目、部品情報、打上コメントおよび回答コメントについては、空欄（未入力）で作成される。

#### 【 0 0 1 7 】

なお、情報連絡票作成部 3 2 によって作成される情報連絡票には、起票情報、部品情報、F A X 画像データ、打上コメントおよび回答コメント以外に、問い合わせに関連する各種管理情報を加えるようにしても良く、加える管理情報としては、問い合わせ内容の解析に関する情報、問い合わせのあった補修部品の品質に関連する情報、問い合わせのあった補修部品の返品に関連する情報等が考えられる。

#### 【 0 0 1 8 】

さらに、情報連絡票作成部 3 2 は、情報連絡票の作成時に、情報送受信部 3 6 およびネットワーク 4 を介して問い合わせ元からの問い合わせ（F A X 受信）によって情報連絡票が作成されたことを知らせる情報連絡票作成通知を管理者端末 7 に送信する。情報連絡票作成通知は、例えば、電子メールによって行われる。なお、情報連絡票作成通知の送信は、情報連絡票の作成時に随時行うのではなく、定期的、例えば 1 日に 1 回行うようにしても良く、この場合には、情報連絡票作成通知に作成された情報連絡票の数を含めると好適である。

#### 【 0 0 1 9 】

情報連絡票管理部 3 5 は、情報連絡票記憶部 3 3 に記憶されている情報連絡票へのアクセスを管理する手段であり、情報連絡票への入力画面を提供すると共に、情報連絡票の検索および閲覧を管理する。情報連絡票管理部 3 5 による情報連絡票への入力画面の提供は、情報連絡票に起票情報、部品情報および打ち上げコメントの入力を行うための起票画面 1 0 0 と、問い合わせ指示するための問い合わせ指示画面 2 0 0 とを管理者端末 7 に提供すると共に、情報連絡票に回答コメントを入力するための問い合わせ回答画面 3 0 0 を回答者端末 5 a ~ 5 c に提供する。なお、起票画面 1 0 0、問い合わせ指示画面 2 0 0 および問い合わせ回答画面 3 0 0 は、W e b ブラウザで閲覧することができるブラウザ画面である。

**【0020】**

情報連絡票管理部 35 によって提供される起票画面 100 は、図 4 に示すように、前画面に戻ることを指示するキャンセルボタン 101 と、入力したデータの一時保存を指示する保存ボタン 102 と、入力したデータに関連するデータの入力を指示する問い合わせ確認ボタン 103 と、問い合わせ内容を入力する問い合わせ内容入力領域 104 と、起票情報を入力する起票情報入力領域 105 と、部品情報を入力する部品情報入力領域 106 と、打上コメントを入力する打上コメント入力領域 107 と、FAX 画像データが表示される FAX 画像データ表示領域 108 とからなる。

**【0021】**

情報連絡票管理部 35 には、図 5 に示すような、予め設定された問い合わせ内容の複数の項目と回答部署とを対応させた問い合わせ先対照表が記憶されており、問い合わせ内容入力領域 104 への入力は、予め設定された複数の項目のいずれかを選択することによって問い合わせ内容の入力が行われ、当該入力によって回答部署が決定される。

**【0022】**

起票画面 100 において、問い合わせ内容入力領域 104、起票情報入力領域 105、部品情報入力領域 106 および打上コメント入力領域 107 に入力を行い、問い合わせ確認ボタン 103 をクリックすると、情報連絡票管理部 35 は、起票情報入力領域 105 および部品情報入力領域 106 に入力されているデータに関連するデータを図示しないデータベースから読み出して未入力の項目に入力し、問い合わせ指示画面 200 を提供する。問い合わせ確認ボタン 103 のクリックによる未入力の項目への入力は、例えば、起票情報入力領域 105 に入力された拠点コードから拠点名、拠点電話番号等が入力され、部品情報入力領域 106 に入力された部品番号から部品名等が入力される。

**【0023】**

情報連絡票管理部 35 によって提供される問い合わせ指示画面 200 は、キャンセルボタン 101 と、保存ボタン 102 と、入力された内容の削除を指示する削除ボタン 201 と、回答部署への問い合わせの実行を指示する問い合わせボタ

ン 2 0 2 と、問い合わせ内容入力領域 1 0 4 と、起票情報入力領域 1 0 5 と、部品情報入力領域 1 0 6 と、打上コメント入力領域 1 0 7 と、F A X 画像データが表示される F A X 画像データ表示領域 1 0 8 とからなる。また、問い合わせ指示画面 2 0 0 において、情報連絡票記憶部 3 3 に記憶されている情報連絡票に同一の部品番号のものが存在している場合には、過去実績参照 2 0 3 という文字列が表示され、当該文字列をクリックすることにより、同一の部品番号である過去分の情報連絡票を参照することができる。

#### 【 0 0 2 4 】

情報連絡票管理部 3 5 によって提供される問い合わせ回答画面 3 0 0 は、キャンセルボタン 1 0 1 と、問い合わせに対する回答を指示する回答ボタン 3 0 1 と、問い合わせ内容表示領域 3 0 2 と、起票情報表示領域 3 0 3 と、部品情報表示領域 3 0 4 と、打上コメント表示領域 3 0 5 と、回答コメント入力領域 3 0 6 と、F A X 画像データ表示領域 1 0 8 とからなる。

#### 【 0 0 2 5 】

また、情報連絡票管理部 3 5 は、問い合わせ指示画面 2 0 0 において、問い合わせボタン 2 0 2 がクリックされると、入力された問い合わせ内容に応じて設定された回答部署に設置されている回答者端末 5 a ~ 5 c に問い合わせ依頼通知を送信すると共に、問い合わせ回答画面 3 0 0 において、回答ボタン 3 0 1 がクリックされると、問い合わせ元に設置されている問い合わせ元端末 6 a ~ 6 c に回答完了通知を送信する。問い合わせ依頼通知および回答完了通知は、例えば、電子メールによって行われる。なお、問い合わせ依頼通知および回答完了通知の送信は、問い合わせボタン 2 0 2 および回答ボタン 3 0 1 がクリックされる度に随時行うのではなく、定期的、例えば 1 日に 1 回行うようにしても良い。

#### 【 0 0 2 6 】

なお、起票画面 1 0 0、問い合わせ指示画面 2 0 0 および問い合わせ回答画面 3 0 0 において、F A X 画像データは、起票画面に予め表示するのではなく、F A X 画像データを表示する指示を受けて表示するようにしても良い。

#### 【 0 0 2 7 】

情報送受信部 3 6 は、ネットワーク 4 を介して H T T P (HyperText Transfer

Protocol) によって回答者端末 5 a ~ 5 c、問い合わせ元端末 6 a ~ 6 c および管理者端末 7 と情報通信を行う機能を有する。

#### 【0028】

回答者端末 5 a ~ 5 c、問い合わせ元端末 6 a ~ 6 c および管理者端末 7 は、Web ブラウザおよび電子メールソフトがインストールされているパーソナルコンピュータ等の情報処理装置であり、ネットワーク 4 を介して HTTP (Hypertext Transfer Protocol) によって情報送受信部 3 6 と情報通信を行う機能を有する。

#### 【0029】

次に、本実施の形態の動作について図 8 を参照して詳細に説明する。

図 8 は、本発明に係る問い合わせ振分システムの実施の形態の動作を説明するための説明図である。

#### 【0030】

まず、販売店やパーツセンターに設置されている FAX 装置 1 から問い合わせ用紙 8 を問い合わせ管理装置 3 に FAX 送信する (ステップ 1)。

#### 【0031】

FAX 受信部 3 1 は、公衆回線網 2 を介して FAX 装置 1 からの FAX データを受信し、受信した FAX データを TIFF (Tagged Image File Format)、PNG (Portable Network Graphics) 等の画像フォーマットに変換し、変換した画像データを FAX 画像データとして情報連絡票作成部 3 2 に出力する。FAX 画像データを受信した情報連絡票作成部 3 2 は、問い合わせ内容、起票情報、部品情報、FAX 画像データ、打上コメントおよび回答コメントとからなる情報連絡票を作成し、問い合わせ内容、起票情報、部品情報、打上コメントおよび回答コメントを情報連絡票記憶部 3 3 に、FAX 画像データを FAX 画像データ記憶部 3 4 にそれぞれ関連づけて記憶させると共に、情報送受信部 3 6 およびネットワーク 4 を介して問い合わせ元からの問い合わせ (FAX 受信) によって情報連絡票が作成されたことを知らせる情報連絡票作成通知を管理者端末 7 に送信する (ステップ 2)。

#### 【0032】

次に、情報連絡票作成通知を受けて情報連絡票が作成されたことを知った管理者は、管理者端末 7 から問い合わせ管理装置 3 にネットワーク 4 を介してアクセスし、情報連絡票管理部 3 5 によって提供される起票画面 1 0 0 において、問い合わせ内容、起票情報、部品情報および打上コメントを入力して問い合わせ確認ボタン 1 0 3 をクリックし、問い合わせ指示画面 2 0 0 において、入力した内容を確認した後、問い合わせボタン 2 0 2 をクリックする（ステップ 3）。

#### 【 0 0 3 3 】

情報連絡票管理部 3 5 は、問い合わせ指示画面 2 0 0 において、問い合わせボタン 2 0 2 がクリックされると、入力された問い合わせ内容に応じて決定された回答部署に設置されている回答者端末 5 a ～ 5 c に問い合わせ依頼通知を送信する（ステップ 4）。

#### 【 0 0 3 4 】

次に、問い合わせ依頼通知を受けて問い合わせ依頼がきたことを知った回答者は、管理者端末 7 から問い合わせ管理装置 3 にネットワーク 4 を介してアクセスし、情報連絡票管理部 3 5 によって提供される回答者端末 5 において、回答コメントを入力して問い合わせ回答ボタン 3 0 1 をクリックする（ステップ 5）。

#### 【 0 0 3 5 】

情報連絡票管理部 3 5 は、問い合わせ回答画面 3 0 0 において、回答ボタン 3 0 1 がクリックされると、問い合わせ元に設置されている問い合わせ元端末 6 a ～ 6 c に回答完了通知を送信する（ステップ 6）。

#### 【 0 0 3 6 】

次に、問い合わせ依頼通知を受けて問い合わせ依頼がきたことを知った問い合わせ者は、問い合わせ元端末 6 から問い合わせ管理装置 3 にネットワーク 4 を介してアクセスし、情報連絡票を閲覧することで問い合わせに対する回答を得ることができる。

#### 【 0 0 3 7 】

以上説明したように、本実施の形態によれば、情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末に提供すると共に、問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末を設定するように構成す



ることにより、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを F A X データとして受け付けた際に、F A X データとして送られてくる問い合わせを、問い合わせ内容に応じて問い合わせに回答する回答部署に簡単に振り分けることができ、問い合わせ管理業務、特に回答部署への振り分け作業を効率化することができるという効果を奏する。

#### 【0038】

なお、本発明が上記各実施の形態に限定されず、本発明の技術思想の範囲内において、各実施の形態は適宜変更され得ることは明らかである。また、上記構成部材の数、位置、形状等は上記実施の形態に限定されず、本発明を実施する上で好適な数、位置、形状等にすることができる。なお、各図において、同一構成要素には同一符号を付している。

#### 【図面の簡単な説明】

##### 【図1】

本発明に係る問い合わせ振分システムの実施の形態の構成を示すブロック図である。

##### 【図2】

図1に示す F A X 装置から送信される問い合わせ用紙例を示す図である。

##### 【図3】

図1に示す管理連絡票作成部で作成される情報連絡票例を示す図である。

##### 【図4】

図1に示す情報連絡票管理部によって提供される起票画面例を示す図である。

##### 【図5】

図1に示す情報連絡票管理部に記憶されている問い合わせ先対照表例を示す図である。

##### 【図6】

図1に示す情報連絡票管理部によって提供される問い合わせ指示画面例を示す図である。

##### 【図7】

図1に示す情報連絡票管理部によって提供される問い合わせ回答画面例を示す

図である。

【図 8】

本発明に係る問い合わせ振分システムの実施の形態の動作を説明するための説明図である。

【符号の説明】

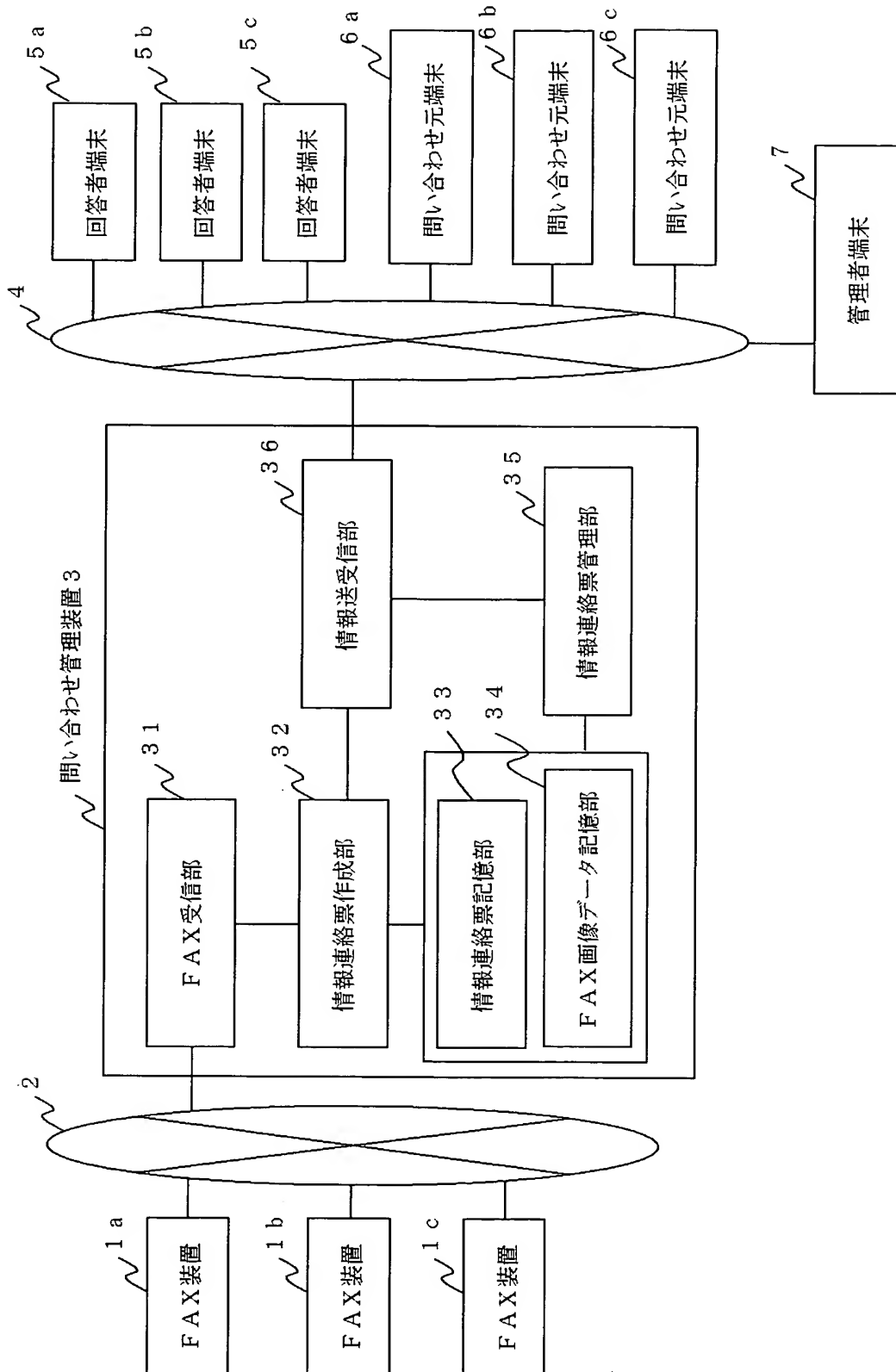
- 1、1 a ～ 1 c    F A X 装置
- 2    公衆回線網
- 3    問い合わせ管理装置
- 4    ネットワーク
- 5、5 a ～ 5 c    回答者端末
- 6、6 a ～ 6 c    問い合わせ元端末
- 7    管理者端末
- 8    問い合わせ用紙
- 3 1    F A X 受信部
- 3 2    情報連絡票作成部
- 3 3    情報連絡票記憶部
- 3 4    F A X 画像データ記憶部
- 3 5    情報連絡票管理部
- 3 6    情報送受信部
- 1 0 0    起票画面
- 1 0 1    キャンセルボタン
- 1 0 2    保存ボタン
- 1 0 3    問い合わせ確認ボタン
- 1 0 4    問い合わせ内容入力領域
- 1 0 5    起票情報入力領域
- 1 0 6    部品情報入力領域
- 1 0 7    打上コメント入力領域
- 1 0 8    F A X 画像データ表示領域
- 2 0 0    問い合わせ指示画面

- 2 0 1 削除ボタン
- 2 0 2 問い合わせボタン
- 2 0 3 過去実績参照
- 3 0 0 問い合わせ回答画面
- 3 0 1 回答ボタン
- 3 0 2 問い合わせ内容表示領域
- 3 0 3 起票情報表示領域
- 3 0 4 部品情報表示領域
- 3 0 5 打上コメント表示領域
- 3 0 6 回答コメント入力領域

【書類名】

図面

【図 1】



【図 2】


8

問い合わせ用紙

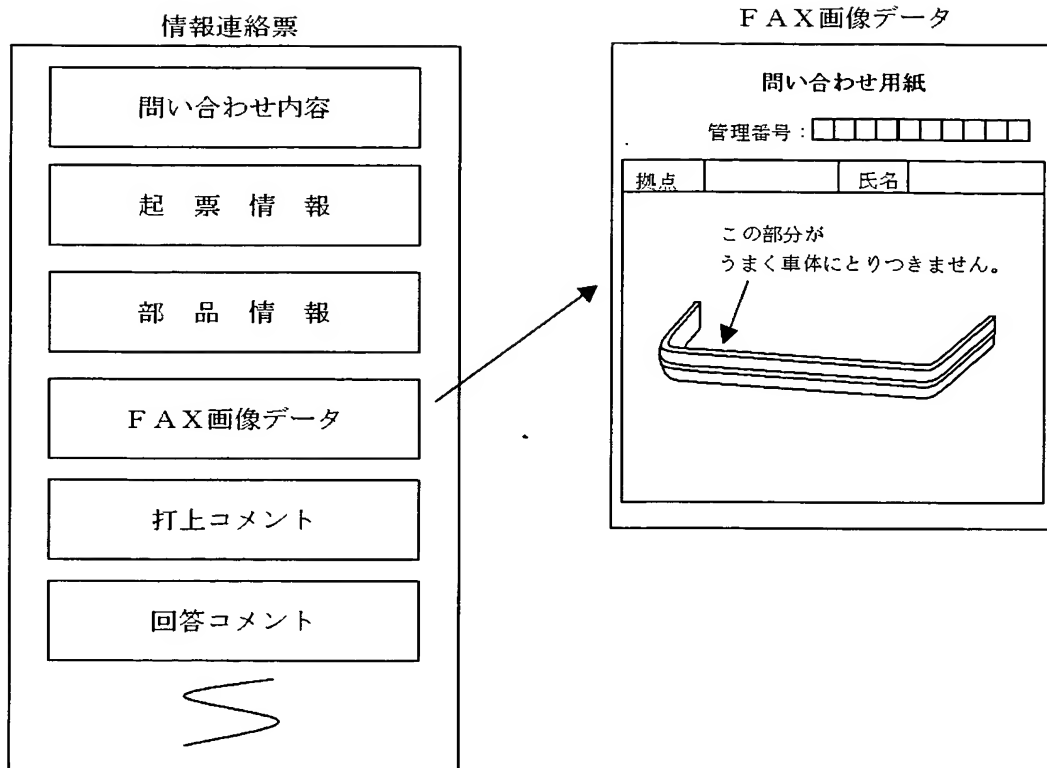
管理番号：

拠点コード		氏 名	
-------	--	-----	--

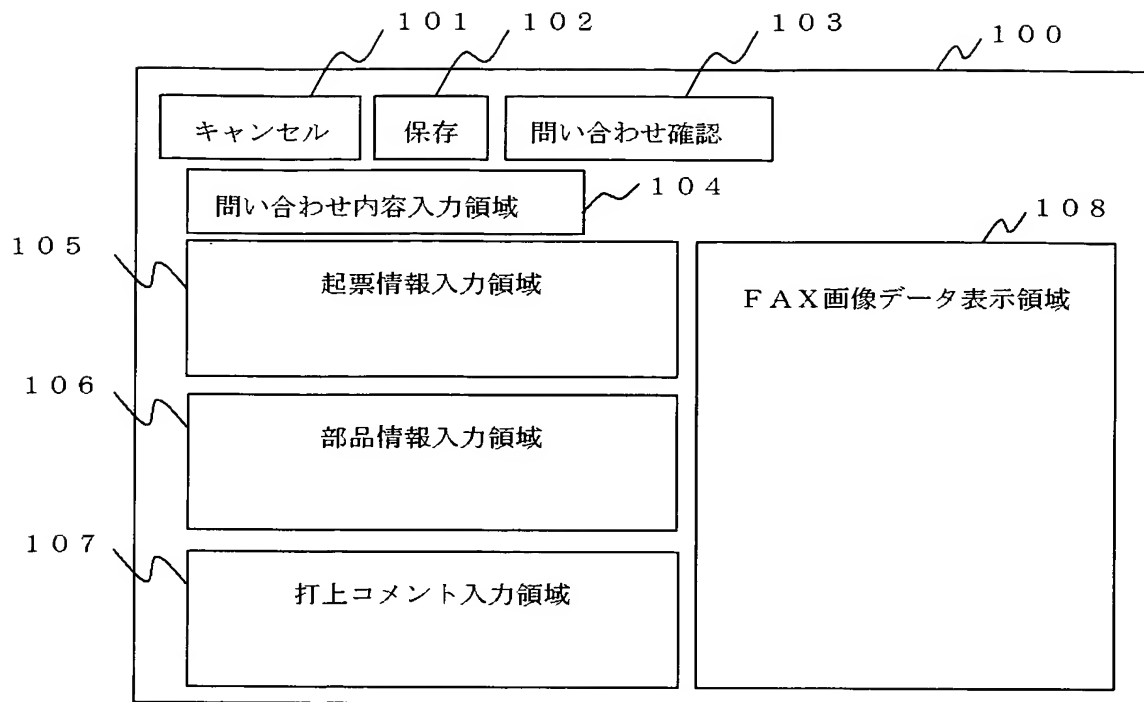
この部分が  
うまく車体にとりつきません。



【図 3】



【図 4】

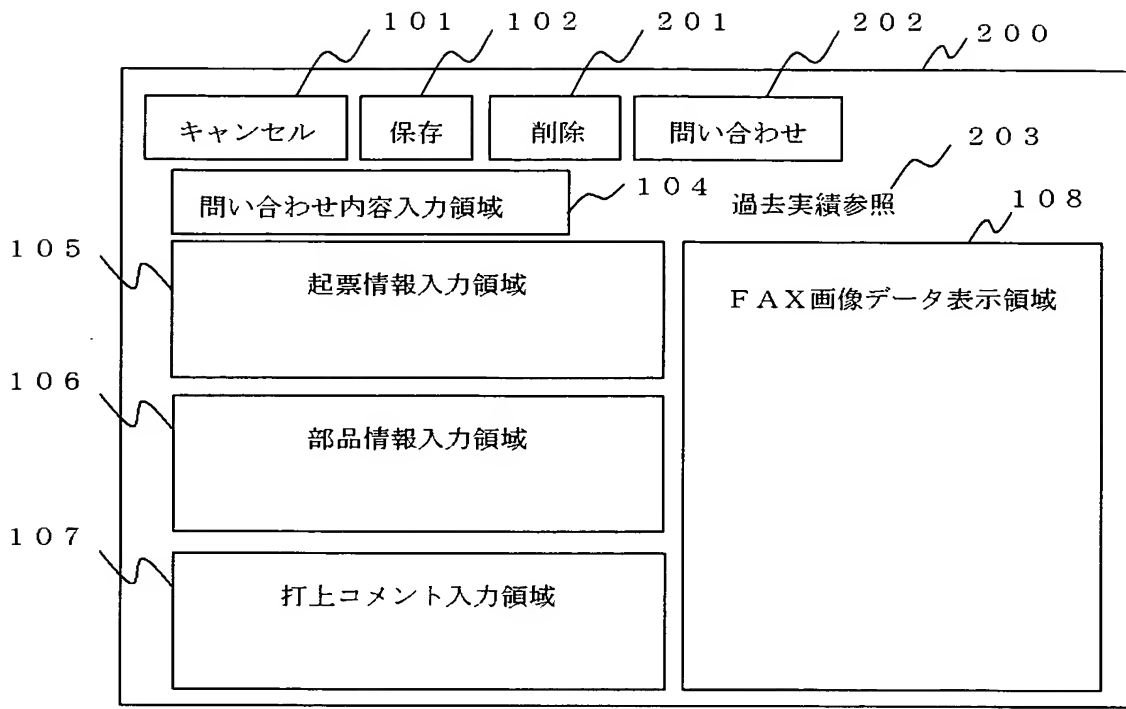


【図 5】

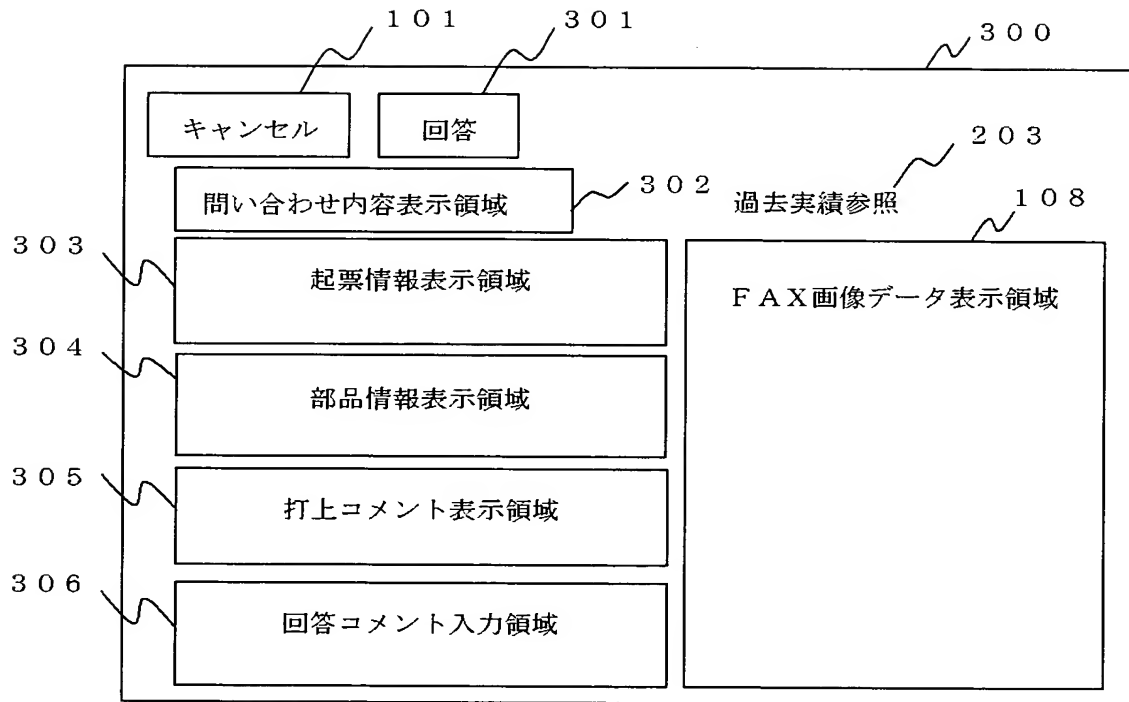
	問い合わせ内容	回答部署
01	販売区分に対する問い合わせ	5a
02	統合に対する問い合わせ	5b
03	異品に対する問い合わせ	5b
04	セット不良に対する問い合わせ	5b
05	外傷に対する問い合わせ	5c
06	変形デホームに対する問い合わせ	5c



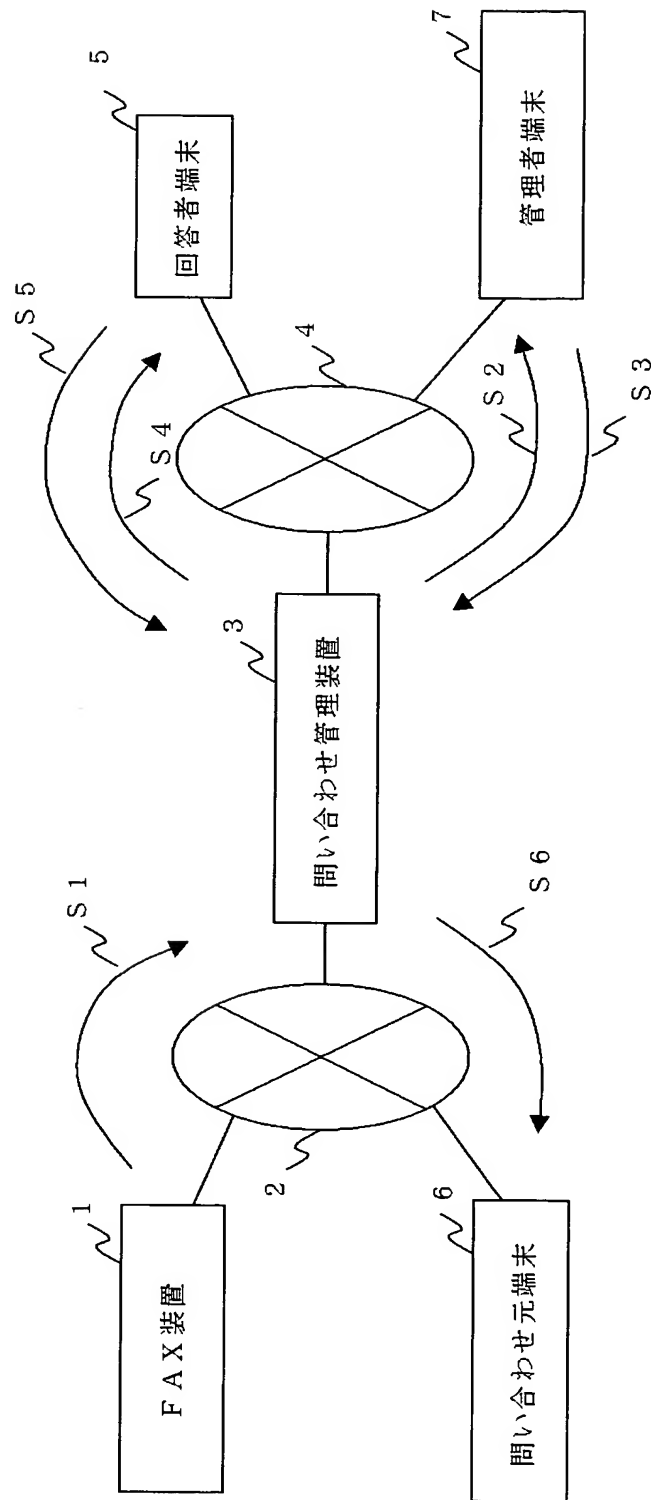
【図 6】



【図 7】



【図 8】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 本発明は、F A X データとして送られてくる問い合わせを、問い合わせ内容に応じて問い合わせに回答する回答部署に簡単に振り分けることができる問い合わせ振分システムおよび問い合わせ振分方法を提供することを課題とする。

【解決手段】 F A X データの受信に伴って問い合わせを管理するための情報連絡票を作成する情報連絡票作成部 3 2 と、情報連絡票作成部 3 2 によって作成された情報連絡票を記憶する情報連絡票記憶部 3 3 と、情報連絡票に問い合わせ内容を入力するための問い合わせ内容入力領域を含むブラウザ画面を管理者端末 7 に提供すると共に、問い合わせ内容の入力に応じた回答者端末 5 a ～ 5 c を設定し、情報連絡票に回答コメントを入力するための回答コメント入力領域含むブラウザ画面を、問い合わせ内容の入力によって設定された回答者端末 5 a ～ 5 c に提供する情報連絡管理部 3 5 とで構成される。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 3 - 0 2 3 3 5 0

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[ 0 0 0 0 0 5 3 2 6 ]

1. 変更年月日

1 9 9 0 年 9 月 6 日

[変更理由]

新規登録

住 所

東京都港区南青山二丁目 1 番 1 号

氏 名

本田技研工業株式会社